

## TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

DANS L’AFFAIRE de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, telle que modifiée;

ET DANS L’AFFAIRE d’une enquête menée conformément au sous-alinéa 10(1)b)(ii) de la *Loi sur la concurrence* à l’égard de certaines pratiques commerciales de Bell Canada visées par l’alinéa 74.01(1)a) de la *Loi sur la concurrence*;

ET DANS L’AFFAIRE d’un consentement visé par l’article 74.12 de la *Loi sur la concurrence*.

ENTRE :

|   |     |
|---|-----|
| COMPETITION TRIBUNAL<br>TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE<br>REGISTERED / ENREGISTRÉ<br>FILED / PRODUIT<br><br>May 27, 2016<br>CT-2016-007<br><br>Jos LaRose for / pour<br>REGISTRAR / REGISTRAIRE |     |
| OTTAWA, ONT   | # 4 |

COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE

demandeur

- et -

BELL MOBILITÉ INC.

défenderesse

---

### CONSETEMENT

---

**ATTENDU** que le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») est responsable de l’administration et de l’application de la *Loi sur la concurrence* (la « Loi »);

**ATTENDU** que Bell Mobilité Inc. (« Bell ») est une filiale de Bell Canada et attendu que Bell est une société constituée sous le régime des lois du Canada;

**ATTENDU** que la défenderesse fournit des services et des produits de télécommunications sans fil au public au Canada sous les marques « Bell », « Virgin Mobile » et « Solo »;

**ATTENDU** que le 24 avril 2012, le commissaire a lancé une enquête en application du sous-alinéa 10(1)b)(ii) de la Loi concernant certaines pratiques commerciales relatives aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé;

**ATTENDU** que certains tiers, des entreprises désignées sous le nom de fournisseurs ou agrégateurs de contenu, offrent aux consommateurs des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé, comme des messages textes présentant des nouvelles, des horoscopes, des conseils, des avertissements, des sonneries et des jeux-questionnaires, et facturent aux consommateurs des frais supplémentaires qui s’ajoutent aux tarifs habituels de messagerie texte applicable à ces services;

**ATTENDU** que le commissaire a conclu que la défenderesse a permis à certains tiers, notamment Jesta Digital, LLC (« Jesta »), un fournisseur de contenu pour les services de messagerie texte à tarif supplémentaire et les services de contenu étoffé, ainsi que Mobile Messenger North America Inc. (« MMS »), un agrégateur de services de messagerie texte à tarif supplémentaire et de services

de contenu étoffé, de facturer aux consommateurs des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé directement au compte de services sans fil des clients de la défenderesse;

**ATTENDU** que le commissaire a conclu que certains frais facturés par des tiers liés à MMS et Jesta aux comptes de services sans fil des clients de la défenderesse pendant une certaine période précédant la résiliation par la défenderesse des contrats conclus avec MMS et Jesta (la « période pertinente », définie plus précisément ci-après) constituaient en fait des frais non autorisés, de sorte que la défenderesse a facturé à ses clients des services fournis par des tiers que ses clients n'avaient pas l'intention d'acheter ou qu'ils n'avaient pas convenu de payer;

**ATTENDU** que le commissaire a conclu que pendant la période pertinente (définie ci-après), la défenderesse s'est livrée à une pratique contraire à l'alinéa 74.01(1)a) de la Loi, aux fins de promouvoir ses intérêts commerciaux relativement aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé, en donnant au public ou en permettant que soient données des indications fausses ou trompeuses sur un point important, en ligne et au moyen d'appareils de communication sans fil;

**ATTENDU** que le commissaire a intenté une action devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario par Déclaration à l'encontre de Bell Canada et d'autres parties, déposée le 14 septembre 2012, et modifiée le 17 janvier 2014 (l'« action en justice »);

**ATTENDU QUE LES PARTIES CONVIENNENT** que pour l'application du présent consentement seulement (le « consentement »), y compris sa signature, son enregistrement, son application, sa modification ou son annulation, la défenderesse ne conteste pas les conclusions du commissaire, sans pour autant accepter les allégations du commissaire, et rien dans le consentement ne sera interprété comme un aveu ou une reconnaissance de la part de la défenderesse de tout fait, préjudice, observation, argument juridique ou conclusion pour quelque autre fin que ce soit. Rien dans le consentement ne déroge aux droits ou aux moyens de défense que la défenderesse pourrait faire valoir à l'égard des tiers, y compris des moyens de défense reconnus par la Loi;

**ATTENDU** que le commissaire et la défenderesse estiment que cette affaire peut être réglée en enregistrant le présent consentement;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que, durant la période pertinente, elle a mis en place un nombre de mesures volontaires et proactives afin de corriger la conduite en cause;

**ATTENDU**, en particulier, que la défenderesse a informé le commissaire que, tout au long de la période pertinente, elle était dotée d'une politique interne permettant aux clients de la défenderesse qui portent plainte relativement aux frais non autorisés des tiers pour des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé portés à leur compte de services sans fil de recevoir un crédit du plein montant de ces frais;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que, tout au long de la période pertinente, elle a communiqué à ses clients les frais facturés par les tiers pour les services de messagerie texte à tarif supplémentaire et les services de contenu étoffé, ainsi que les détails de ces frais, sur ses factures;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire qu'elle a volontairement résilié son contrat avec MMS le 2 juin 2014 et son contrat avec Jesta le 31 août 2014 et qu'elle n'a plus de relation commerciale avec MMS ni Jesta;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que, le 30 septembre 2014, elle a volontairement mis fin à toute participation relative aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé, à l'exception des services de vote et des services concernant les dons de bienfaisance;

**ATTENDU** que, en plus des remboursements qu'elle a volontairement effectués à ses clients jusqu'à présent, la défenderesse remboursera proactivement les clients concernés qui ont engagé des frais relativement à certains services de messagerie texte à tarif supplémentaire et services de contenu étoffé offerts par MMS et Jesta relativement à certains numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement (les « numéros abrégés de MMS et Jesta »), sous réserve des modalités du présent consentement;

**ATTENDU** que la défenderesse utilise les codes d'éléments de service pour regrouper les numéros abrégés communs dans le but de gérer la facturation de ses clients, et qu'elle utilisera les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » (qui contient les numéros abrégés communs figurant à l'annexe « Y ») pour gérer les remboursements prévus au présent consentement;

**ATTENDU** que les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » comprennent également un nombre de numéros abrégés additionnels qui ne sont pas liés aux numéros abrégés communs de MMS ou de Jesta énumérés à l'annexe « X » ou qui ne sont pas liés aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé, et qui ne sont pas visés par l'action en justice ou qui ne sont pas assujettis aux conclusions du commissaire relativement à l'action en justice;

**ATTENDU** que la défenderesse a informé le commissaire que dans le but de résoudre la présente affaire, elle utilisera les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » comme seul moyen pratique dont elle dispose pour rembourser les clients concernés qui ont engagé des frais pour les services liés aux numéros abrégés communs de MMS et Jesta, sous réserve des modalités du présent consentement;

**ATTENDU** que le commissaire et la défenderesse reconnaissent et acceptent qu'en utilisant les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » pour traiter les remboursements en vertu du présent consentement, la défenderesse remboursera également des milliers de clients qui ont engagé des frais relativement à d'autres numéros abrégés qui ne sont pas liés aux numéros abrégés communs de MMS ou de Jesta ou qui ne sont pas liés aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé;

**ATTENDU** que la défenderesse estime que par l'utilisation des codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X », les remboursements à effectuer aux clients concernés aux termes du présent consentement s'élèvent à environ 11,82 M\$ CAN, dont environ 5,28 M\$ CAN correspondent aux remboursements effectués aux clients concernés actuels et environ 6.54 M\$ CAN correspondent aux remboursements à effectuer aux anciens clients concernés;

**ATTENDU** que le commissaire et la défenderesse ont également convenu que, dans le cadre du présent consentement, la défenderesse effectuera un paiement cy-près d'un montant égal à la différence entre 6.079 M\$ CAN et le montant des remboursements actuellement versés aux clients

concernés actuels, actuellement estimés à environ 800 000 \$, aux bénéficiaires désignés dans le présent consentement (collectivement, les « bénéficiaires cy-près »), sous réserve des modalités du présent consentement;

**ATTENDU** que le commissaire a convenu de fixer des modalités plus favorables dans le présent consentement qu'il n'en serait autrement le cas en raison de la collaboration de la défenderesse à l'enquête du commissaire;

**ET ATTENDU** que le commissaire a convenu de demander à la Cour supérieure de justice de l'Ontario de rejeter l'action en justice intentée contre Bell Canada sans frais, après l'enregistrement du présent consentement, lequel, dès son enregistrement, a la même valeur et le même effet qu'une ordonnance rendue par le Tribunal de la concurrence;

**PAR CONSÉQUENT**, afin de répondre aux préoccupations du commissaire, les parties conviennent de ce qui suit :

### **I. INTERPRÉTATION**

1. Les définitions suivantes s'appliquent au présent consentement :

- a) « **affiliée** » Une filiale, une société de personnes ou une entreprise individuelle affiliée au sens du paragraphe 2(2) de la Loi;
- b) « **avis** » L'avis désigné au paragraphe 14 du présent consentement;
- c) « **bénéficiaires cy-près** » La Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko, le Centre canadien de protection de l'enfance et Media Smarts;
- d) « **client** » La personne qui a ou qui avait une entente avec la défenderesse pour recevoir des services sans fil au moyen de son réseau sans fil;
- e) « **client concerné** » Client qui s'est vu facturer des frais pendant les périodes pertinentes pour le produit visé par l'un des codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » du présent consentement;
- f) « **code d'élément de service** » Code figurant à l'annexe « X » que la défenderesse utilisait pour gérer la facturation de ses clients pour les numéros abrégés communs énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement;
- g) « **commissaire** » Le commissaire de la concurrence nommé conformément à l'article 7 de la Loi;
- h) « **consentement** » Le présent consentement, y compris ses annexes. Sauf indication contraire, tout renvoi à une « partie », un « article », un « paragraphe » ou une « annexe » vise, selon le cas, une partie, un article, un paragraphe ou une annexe du présent consentement;
- i) « **défenderesse** » Bell Mobilité Inc., ses successeurs et ayants droit, et les filiales présentes et futures de Bell Mobilité Inc., au sens du paragraphe 2(3) de la Loi,

leurs successeurs et ayants droit, ainsi que toutes les filiales, les divisions et les groupes actuels ou futurs que contrôle Bell Mobilité Inc., directement ou indirectement, et leurs successeurs et ayants droit respectifs, y compris, pour plus de précision, tous les successeurs et cessionnaires des marques de communications sans fil Bell, Virgin Mobile et Solo;

- j) « **documents** » Les documents au sens du paragraphe 2(1) de la Loi;
- k) « **jours** » Les jours civils;
- l) « **Loi** » La *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. C-34, telle que modifiée;
- m) « **numéro abrégé commun** » L'identificateur numérique composé de quatre (4) à six (6) chiffres loué auprès de l'Association canadienne des télécommunications sans fil et utilisé par les entreprises de télécommunications sans fil pour fournir aux tiers l'accès à leurs plateformes de facturation pour facturer les services de messagerie texte à tarif supplémentaire et les services de contenu étoffé;
- n) « **paiement cy-près** » Le paiement du montant équivalant à la différence entre 6.079 M\$ et le montant des remboursements que la défenderesse accorde réellement à ses clients concernés actuels, actuellement estimé à environ 800 000 \$ aux bénéficiaires cy-près, comme le prévoit le présent consentement;
- o) « **parties** » Collectivement, le commissaire et la défenderesse; « **partie** » désigne l'une ou l'autre d'entre elles;
- p) « **période pertinente** » La période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013;
- q) « **personnel visé** » Les membres actuels et futurs de la haute direction de la défenderesse et tous ses autres employés qui participent à la formulation ou à la mise en œuvre et à l'application des services de messagerie texte à tarif supplémentaire et des services de contenu étoffé sur le réseau sans fil de la défenderesse;
- r) « **produit** » et « **services de messagerie texte à tarif supplémentaire et services de contenu étoffé** » Les services de messagerie : (i) facturés par la défenderesse à ses clients au moyen de son système de facturation des frais supplémentaires qui s'ajoutent aux tarifs habituels de messagerie texte applicables à ces services; (ii) acheminés au moyen d'un numéro abrégé commun; et (iii) qui offrent la chance de gagner un concours ou de recevoir des nouvelles, des conseils, des avertissements, des jeux-questionnaires, des citations ou des horoscopes, ou d'autres biens ou services, y compris des sonneries, des fonds d'écran, du contenu sonore ou visuel et des applications ou des programmes conçus pour fonctionner sur des appareils de communication sans fil;
- s) « **remboursement** » Un crédit ou un chèque émis à un client concerné relativement à certains frais facturés pour les numéros abrégés communs

énumérés à l'annexe « Y » du présent consentement, conformément aux principes énoncés aux paragraphes 3(1) et 3(2) du présent consentement;

- t) « **Tribunal** » Le Tribunal de la concurrence établi par la *Loi sur le Tribunal de la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. 19 (2<sup>e</sup> suppl.), telle que modifiée.

## **II. ORDONNANCE RELATIVE À LA CONDUITE CONCERNANT LES SERVICES DE MESSAGERIE TEXTE À TARIF SUPPLÉMENTAIRE ET LES SERVICES DE CONTENU ÉTOFFÉ**

2. La défenderesse s'engage à ne pas porter au compte de services sans fil d'un client des frais relativement au produit, à moins que ces frais n'aient été approuvés par un acte affirmatif ou une déclaration du client directement à la défenderesse.

### **III. REMBOURSEMENTS**

#### **Clients actuels**

3. La défenderesse a convenu de rembourser les frais facturés aux clients relativement aux numéros abrégés communs de MMS et de Jesta énumérés à l'annexe « Y ». Vu que la défenderesse n'est pas en mesure de fournir automatiquement les remboursements au moyen de son système de facturation en se fiant aux numéros abrégés communs précis, elle utilisera les codes d'éléments de service énumérés à l'annexe « X » afin d'administrer les remboursements. Plus précisément, au plus tard le 25 juillet 2016, la défenderesse s'engage à accorder un remboursement sous forme d'un crédit aux comptes de services sans fil de tous les clients concernés actuels (à la date du présent consentement) aux montants calculés de la manière suivante :

- (1) Un crédit égal au montant total (taxes non incluses) payé par chacun des clients concernés actuels qui a interagi avec les codes d'éléments de service énumérés au tableau 1 de l'annexe « X » pendant la période pertinente, jusqu'à concurrence de 60 \$;
- (2) Un crédit égal au montant total (taxes non incluses) payé par chacun des clients concernés actuels qui a interagi avec les codes d'éléments de service énumérés au tableau 2 de l'annexe « X » pendant la période pertinente, jusqu'à concurrence de 30 \$.

Dans la mesure où un client concerné actuel cesse d'être un client de la défenderesse au plus tard le 25 juillet 2016, le client concerné conserve le droit à un remboursement en vertu du paragraphe 3 du présent consentement, et la défenderesse s'engage à rembourser le client concerné, selon le choix du client concerné effectué sur un site Web désigné à cette fin, en effectuant un transfert électronique du montant du remboursement dans le compte bancaire du client concerné, ou en acheminant un paiement par chèque à l'adresse du client concerné indiquée dans les dossiers d'entreprise de la défenderesse.

### **Anciens clients**

4. Au plus tard le 25 juillet 2016, la défenderesse s'engage à commencer à aviser les anciens clients concernés par courriel (lorsque la défenderesse dispose d'une adresse courriel) ou par courrier (lorsque la défenderesse ne dispose pas d'une adresse courriel, ou lorsque le client a fourni une adresse courriel à la défenderesse qui est administrée par la défenderesse et que cette adresse courriel n'est plus active) que : (i) s'ils ont encouru des frais non autorisés, ils ont droit à un remboursement dans le cadre du présent consentement conclu avec le commissaire; (ii) ils peuvent obtenir le remboursement conformément aux principes énoncés aux paragraphes 3(1) et (2) ci-dessus en communiquant avec la défenderesse; et (iii) ils ont jusqu'au 25 novembre 2016 pour ce faire. Le courriel ou la lettre doit contenir les renseignements figurant à l'annexe « C » aux présentes. Les communications avec les clients concernés doivent être effectuées dans la langue de leur choix, en français ou en anglais, dans la mesure où cette préférence est indiquée dans les dossiers d'entreprise de la défenderesse.
5. La défenderesse finalisera la notification de ses anciens clients concernés au plus tard le 25 septembre 2016.
6. Avant d'envoyer par courrier l'un des avis susmentionnés, la défenderesse s'engage à mettre à jour les adresses des anciens clients concernés au moyen de la base de données du Programme national de changement d'adresse de Postes Canada.
7. La défenderesse s'engage à envoyer un courriel de suivi aux anciens clients concernés si elle ne reçoit aucune réponse de leur part au plus tard le 5 octobre 2016. Un deuxième suivi devra être envoyé pour les mêmes motifs si aucune réponse n'a été reçue de la part du client par la défenderesse en date du 4 novembre 2016.
8. La défenderesse s'engage à rembourser les anciens clients concernés conformément aux dispositions du présent consentement à la réception d'une déclaration sous forme électronique sur le site Web désigné indiquant que les frais en question n'étaient pas autorisés par le client concerné ou en son nom. Le client concerné ne sera pas tenu de fournir une autre preuve à cet égard. La défenderesse mettra également à la disposition des anciens clients concernés un numéro de téléphone sans frais.
9. Lorsqu'un ancien client concerné est admissible à un remboursement conformément au présent consentement, la défenderesse s'engage à effectuer le remboursement au client concerné en acheminant un paiement par chèque à l'adresse qu'il a fournie sur le site Web désigné.
10. La défenderesse s'engage à commencer à rembourser les anciens clients concernés à partir du 25 juillet 2016 et devra faire parvenir les remboursements aux anciens clients concernés dans les trente (30) jours suivant la réception de leurs déclarations, désignées au paragraphe 8 ci-dessus.

### **Dispositions générales**

11. La défenderesse s'engage à rembourser chacun des clients concernés de la manière énoncée au présent consentement sans déduire des remboursements, des rabais ou des

crédits qu'elle a accordés précédemment, autres que les remboursements prévus au présent consentement.

12. Indépendamment du processus de remboursement prévu à la partie III du présent consentement, la défenderesse s'engage également à continuer d'appliquer sa politique actuelle de remboursement selon laquelle tout client qui communique avec son service à la clientèle et affirme, pour la première fois, que les frais liés aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé offerts par un tiers et portés à son compte de services sans fil auprès de la défenderesse sont ou étaient non autorisés recevra un crédit du plein montant, après déduction de tout montant remboursé antérieurement ou de tout montant remboursé conformément au présent consentement. Cette politique continuera de s'appliquer pendant deux ans suivant la date d'enregistrement du présent consentement.
13. La défenderesse s'engage à gérer de façon efficace son site Web et à répondre promptement aux demandes envoyées à l'adresse de courriel désignée, indiquée dans l'avis, à compter de la date d'enregistrement du présent consentement et, par la suite, au moins jusqu'au 25 novembre 2016.

#### **IV. AVIS PUBLIC AUX CLIENTS CONCERNÉS**

14. La défenderesse s'engage à publier, en français et en anglais, l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement conformément aux modalités énoncées à l'annexe « B » du présent consentement.

#### **V. PROGRAMME DE CONFORMITÉ D'ENTREPRISE**

15. Au plus tard le 25 juillet 2016, la défenderesse s'engage, si nécessaire, à établir et à maintenir par la suite un programme de conformité d'entreprise (le « programme de conformité »), dont l'objectif précis est de promouvoir la conformité de la défenderesse à la Loi en général, et plus particulièrement en ce qui a trait à ses pratiques relatives à la « facturation pour le compte d'un tiers ». Le programme de conformité est établi conformément au bulletin d'information du commissaire intitulé « Les programmes de conformité d'entreprise », publié (à la date de signature du présent consentement) sur le site Web du Bureau de la concurrence à [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca).

#### **VI. CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS**

16. Au plus tard le 23 septembre 2016, la défenderesse lancera une campagne de sensibilisation pour informer les consommateurs de la façon dont ils peuvent engager des frais en utilisant des appareils de communication sans fil et des mesures à prendre pour éviter les frais indésirables, dont des conseils de sécurité pour les achats en ligne. La campagne comprendra un avis de sensibilisation sur une section des sites Web de la défenderesse, énonçant par exemple des méthodes pouvant entraîner des frais au compte des consommateurs pour les services sans fil et des méthodes de retrait offertes par la défenderesse. L'avis de sensibilisation sera tenu à jour et accessible pendant au moins un an suivant la date de lancement de la campagne de sensibilisation.



## **VII. RAPPORT SUR LA CONFORMITÉ ET SUIVI**

17. La défenderesse s'engage à fournir au commissaire ou à son représentant autorisé :
- a) la confirmation écrite que le personnel visé a reçu un exemplaire du présent consentement, comme l'exige le paragraphe 22, au plus tard le 19 juin 2016;
  - b) un résumé écrit des mesures prises pour mettre en œuvre la campagne de sensibilisation des consommateurs prévue au paragraphe 16, au plus tard le 25 octobre 2016;
  - c) un rapport sommaire, au plus tard le 25 août 2016, fait sous serment ou affirmation solennelle, faisant état de ce qui suit :
    - (i) le nombre total de clients concernés actuels ayant reçu des remboursements;
    - (ii) le montant total des remboursements versés aux clients concernés actuels;
  - d) un rapport sommaire fait sous serment ou affirmation solennelle indiquant le montant des paiements cy-près effectués conformément au paragraphe 20, au plus tard le 19 septembre 2016;
  - e) un rapport sommaire, au plus tard le 25 janvier 2017, fait sous serment ou affirmation solennelle, faisant état de ce qui suit :
    - (i) le nombre total de clients concernés actuels ayant reçu des remboursements;
    - (ii) le montant total des remboursements versés aux clients concernés actuels.
18. Le commissaire peut rendre publics les résultats du programme de remboursement, et le montant du paiement cy-près, y compris les montants totaux versés par la défenderesse.
19. La défenderesse s'engage à fournir ces renseignements dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du commissaire ou de son représentant autorisé, en la forme exigée par le commissaire, afin d'assurer un suivi de la conformité aux dispositions du présent consentement.

## **VIII. PAIEMENT CY-PRÈS**

20. La défenderesse s'engage à verser le paiement cy-près, au plus tard le 23 septembre 2016, aux bénéficiaires cy-près, réparti également de la façon suivante :
- a) un tiers du montant total du paiement cy-près à la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko;
  - b) un tiers du montant total du paiement cy-près au Centre canadien de protection de l'enfance;
  - c) un tiers du montant total du paiement cy-près à Media Smarts.

Ces montants s'ajouteront à tous les dons de charité que la défenderesse s'était déjà engagée à faire ou avait déjà prévus.

21. La défenderesse et le commissaire s'engagent à se mettre en copie conforme dans toute correspondance échangée avec les bénéficiaires cy-près au sujet du paiement cy-près.

### **IX. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

22. (1) La défenderesse s'engage à fournir un exemplaire du présent consentement à tout le personnel visé au plus tard le 8 juin 2016.

(2) Pendant la durée établie au paragraphe 2, comme le décrit le paragraphe 28 du présent consentement, tout employé futur de la défenderesse obtiendra un exemplaire du présent consentement dans les quatorze (14) jours suivant le moment où il assume ses responsabilités liées aux services de messagerie texte à tarif supplémentaire et aux services de contenu étoffé.

(3) Dans les quatorze (14) jours suivant la remise d'un exemplaire du présent consentement à chacun des membres du personnel visé, la défenderesse s'engage à obtenir de chacune de ces personnes une déclaration écrite, signée et datée, dans laquelle elles reconnaissent qu'elles ont lu et compris le présent consentement.

23. Les avis, rapports et autres communications exigés ou autorisés conformément à l'une ou l'autre des dispositions du présent consentement doivent être formulés par écrit et sont réputés donnés s'ils sont remis aux parties en mains propres, par courrier recommandé ou par télécopieur aux adresses suivantes :

a) **Le commissaire**

Commissaire de la concurrence  
Bureau de la concurrence  
Place du Portage, Phase 1  
50, rue Victoria, 21<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec) KIA 0C9

À l'attention du sous-commissaire de la concurrence  
(Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses)  
Téléphone : 819-997-1208  
Télécopieur : 819-953-3835

**Avec copie au :**

Directeur exécutif, Services juridiques du Bureau de la concurrence  
Ministère de la Justice  
Place du Portage, Phase 1  
50, rue Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec) KIA 0C9

Téléphone : 819-994-7714  
Télécopieur : 819-953-9267

b) **La défenderesse**

Melanie Schweizer  
Bell Canada  
Vice-présidente et avocate, services juridiques et réglementaires  
5025 Creebank Road  
5<sup>e</sup> étage, Sud  
Mississauga (Ontario) L4W 0B6

Tél. : 905-614-6710  
Télec. : 905-212-0666

**Avec copie à :**

Donald Houston  
McCarthy Tétrault, s.r.l.  
Suite 5300  
Tour de la Banque TD  
66, rue Wellington Ouest, case postale 48  
Toronto (Ontario) M5K 1E6

Tél. : 416-601-7506  
Télec. : 416-868-0673

24. Le présent consentement peut être signé en plusieurs exemplaires, dont chacun est considéré comme un original et qui constituent ensemble un seul et même instrument. Advenant toute divergence entre la version française et la version anglaise du présent consentement, la version anglaise aura préséance.
25. Les délais prévus par le présent consentement sont calculés conformément à la *Loi d'interprétation*, L.R.C. 1985, ch. I-21. Pour l'application du présent consentement, la définition du terme « jour férié » dans la *Loi d'interprétation* comprend le samedi. Pour calculer les délais, la date du présent consentement est la date à laquelle la dernière signature est apposée.
26. Les parties consentent à l'enregistrement immédiat du présent consentement auprès du Tribunal.

27. Le commissaire et Bell Canada s'engagent, après l'enregistrement du présent consentement, à demander à la Cour supérieure de justice de l'Ontario de rejeter sans frais l'action en justice intentée contre Bell Canada, le plus tôt possible, ainsi qu'à demander le consentement des autres défenderesses afin d'éliminer toute référence à Bell Canada dans les actes de procédure dans les trente (30) jours suivant l'enregistrement du présent consentement, lequel, une fois enregistré, aura la même force et le même effet que s'il s'agissait d'une ordonnance du Tribunal.
28. Les paragraphes 2, 15, 19 et 22 du présent consentement lient la défenderesse au sens des présentes pendant une période de dix (10) ans suivant la date d'enregistrement du présent consentement. À l'exception de ces paragraphes, le présent consentement prendra fin dès l'exécution des obligations énoncées aux paragraphes 3 à 14, 16 et des exigences en matière de rapport prévues au paragraphe 17.
29. Nonobstant le règlement et le rejet de l'action en justice contre Bell Canada conformément au présent consentement, le présent consentement n'a pas pour effet d'empêcher le commissaire, agissant raisonnablement, de demander la production par la défenderesse de documents ou de témoignages pertinents, en présentant au tribunal une demande pour interroger un tiers si cela est nécessaire, conformément aux *Règles de procédure civile* de l'Ontario. La défenderesse accepte de ne pas contester la demande visant la production de renseignements pertinents et d'y donner suite en temps opportun et à ses frais.
30. En cas de différend concernant l'interprétation ou l'application du présent consentement, les parties peuvent s'adresser au Tribunal en vue d'obtenir une ordonnance ou des directives. Les parties conviennent que le Tribunal a compétence pour rendre les ordonnances nécessaires pour donner effet au présent consentement.

Les soussignés conviennent par les présentes de déposer le présent consentement auprès du Tribunal en vue de son enregistrement.

**FAIT** à Vancouver, dans la province de Colombie-Britannique, ce 26<sup>e</sup> jour de mai 2016.

**BELL MOBILITÉ INC.**

Pour : \_\_\_\_\_ [Original signé par Mirko Bibic]  
Mirko Bibic  
Chef des affaires juridiques et réglementaires

**FAIT** à Gatineau, dans la province de Québec, ce 26<sup>e</sup> jour de mai 2016.

**COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE**

Pour : \_\_\_\_\_ [Original signé par John Pecman]  
**John Pecman**  
Commissaire de la concurrence

**ANNEXE « A » - AVIS**

**REMBOURSEMENTS OFFERTS PAR BELL MOBILITÉ, VIRGIN MOBILE OU SOLO  
POUR MESSAGERIE TEXTE À TARIF SUPPLÉMENTAIRE**

**Entente de règlement conclue avec le commissaire de la concurrence  
Objet : Services de messagerie texte à tarif supplémentaire**

Bell et le commissaire de la concurrence ont convenu d'un règlement dans le cadre d'un litige concernant les frais facturés par les tiers à votre compte de services sans fil de Bell, Virgin Mobile ou Solo pour les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire. Ce règlement prend la forme d'un consentement (le « consentement »), que vous pouvez consulter à l'adresse [**lien vers le site Web du Tribunal de la concurrence**].

Aux termes du consentement, Bell a convenu de rembourser à ses clients, anciens et actuels, certains frais liés aux programmes offerts par Jesta/Jamster et par Mobile Messenger entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013. Ces programmes comprennent notamment les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire « Mind Quiz » et « Pure Crush » de Mobile Messenger.

**Qui est admissible à un remboursement?**

- Clients actuels : Bell accordera automatiquement des crédits aux clients actuels des services sans fil à qui on a facturé des frais liés aux programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire suivants, offerts par Jesta/Jamster ou Mobile Messenger [**Bell doit ajouter l'hyperlien vers la liste des numéros abrégés communs** énumérés à l'annexe « Y »] durant les périodes indiquées ci-dessus.
- Anciens clients : Les anciens clients admissibles à un remboursement recevront un avis par courriel (ou par lettre si aucune adresse de courriel ne figure au dossier). Si vous recevez un courriel ou une lettre et vous estimez que les frais n'étaient pas autorisés, vous avez jusqu'au 25 novembre 2016 pour communiquer avec Bell afin de recevoir votre remboursement.

**Quel est le montant du remboursement?**

- Un crédit égal au montant total que chaque client a payé pour avoir interagi avec le numéro abrégé 65555 de Jesta/Jamster, allant de 1,25 \$ jusqu'à concurrence de 60 \$;
- Un crédit égal au montant total que chaque client a payé pour avoir interagi avec les numéros abrégés 22334, 22700, 23687, 56455, 74205 et 74656 de Mobile Messenger, allant de 1,25 \$ jusqu'à concurrence de 30 \$;
- Les clients actuels de services sans fil recevront un crédit qui sera porté à leur compte de services sans fil de Bell. Les anciens clients recevront un chèque, un transfert électronique de fonds ou un crédit.

Pour demander un remboursement ou pour en savoir davantage, visiter le (Bell doit fournir son adresse URL/adresse du site Web), ou communiquez avec Bell à : [**Bell doit ajouter son adresse de courriel**].

Veuillez communiquer avec Bell pour toute question concernant les remboursements.

## **ANNEXE « B » - MODALITÉS DE L'AVIS**

1. La défenderesse s'engage à afficher l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement sur chacun des sites Web suivants :

[www.bell.ca](http://www.bell.ca)

[www.virginmobile.ca](http://www.virginmobile.ca)

[blog.bell.ca](http://blog.bell.ca)

[www.solomobile.ca](http://www.solomobile.ca)

2. La défenderesse s'engage également à afficher l'avis figurant à l'annexe « A » du présent consentement sur ses pages Twitter et Facebook et à réafficher l'avis une fois par mois pendant trois mois consécutifs.
3. La défenderesse s'engage à afficher l'avis conformément au paragraphe 14 du présent consentement et à conserver l'avis sur chacun des sites Web au moins jusqu'au 25 novembre 2016.
4. L'avis doit être accessible au moyen d'un lien intitulé « Remboursements offerts par Bell Mobilité, Virgin Mobile ou Solo pour services de messagerie texte à tarif supplémentaire » près de la barre de menus situé en haut de la page d'accueil de chaque site Web de Bell, Virgin Mobile et Solo ou ancré dans la portion déroulante des mêmes sites web. En ce qui a trait au lien qui doit être affiché sur [blog.bell.ca](http://blog.bell.ca), le lien doit être affiché en haut de la page et doit rester en place pendant toute la période d'avis tel que stipulé au paragraphe 3 de l'annexe «B».
5. L'avis doit comporter un lien vers le site Web du Tribunal de la concurrence à [www.ct-tc.gc.ca](http://www.ct-tc.gc.ca).
6. L'avis doit occuper une pleine page-écran de la page faisant l'objet du lien. Le titre de l'avis doit figurer en majuscules et dans une police en caractères gras d'au moins 14 points, sans fioriture. Le texte de l'avis doit paraître dans une police d'au moins 12 points, sans fioriture.

## **ANNEXE « C » - AVIS PAR LETTRE OU PAR COURRIEL**

**Objet de la lettre ou du courriel : REMBOURSEMENTS OFFERTS PAR BELL MOBILITÉ [OU VIRGIN MOBILE OU SOLO]**

**DATE**

Monsieur, Madame [nom du client],

Vous pourriez avoir droit à un remboursement à la suite d'un règlement conclu entre Bell Canada (« Bell ») et le commissaire de la concurrence.

Le commissaire et Bell ont convenu d'un programme visant le remboursement de certains frais qui pourraient avoir été ajoutés à vos factures de téléphone cellulaire de Bell, Virgin Mobile ou Solo relativement à des programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire offerts par des tiers entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013.

Selon nos dossiers, il est possible que des frais vous aient été facturés en lien avec certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire offerts par Jesta/Jamster ou Mobile Messenger entre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et le 31 août 2013. Parmi ces programmes, il y a notamment les programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire « Mind Quiz » et « Pure Crush » de Mobile Messenger. Vous trouverez ci-joint la liste des programmes et services offerts par Mobile Messenger et Jesta/Jamster qui sont visés par le présent règlement et qui donnent lieu à un remboursement. **[Bell doit joindre la liste des numéros abrégés communs figurant à l'annexe « Y ».]**

Si vous croyez que des frais liés aux programmes et aux services offerts par Mobile Messenger ou Jesta/Jamster vous ont été facturés durant la période indiquée ci-dessus et que ces frais n'étaient pas autorisés, vous avez droit à un remboursement maximal de 30 \$ CAN pour les frais liés à certains programmes de messagerie texte à tarif supplémentaire de Mobile Messenger et à un remboursement maximal de 60 \$ CAN pour les frais liés à un programme de messagerie texte à tarif supplémentaire de Jesta/Jamster. Vous trouverez ci-joint **[pour les avis envoyés par courriel – en pièce jointe]** la liste des numéros abrégés communs donnant lieu à un remboursement. **[Bell doit joindre la liste des numéros abrégés communs figurant à l'annexe « Y ».]**

Pour demander un remboursement, veuillez consulter les sites Web suivants :

**Bell**

[bell.ca/rebatepsms](http://bell.ca/rebatepsms)

[bell.ca/rabaistextopayant](http://bell.ca/rabaistextopayant)

**Solo**

[solomobile.ca/rebatepsms](http://solomobile.ca/rebatepsms)

[solomobile.ca/rabaistextopayant](http://solomobile.ca/rabaistextopayant)

**Virgin**

[virginmobile.ca/rebatepsms](http://virginmobile.ca/rebatepsms)

[virginmobile.ca/rabaistextopayant](http://virginmobile.ca/rabaistextopayant)

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec Bell à **[Bell doit inscrire son adresse courriel]**. Veuillez communiquer avec Bell pour toute question ou demande concernant les remboursements.

Vous avez jusqu'au 25 novembre 2016 pour communiquer avec Bell et demander un remboursement.

**[Bell personnalisera un avis pour chaque marque.]**



**ANNEXE « X » - LISTE DES CODES D'ÉLÉMENTS DE SERVICE**

**Tableau 1**

| <b>Numéro abrégé</b> | <b>Code d'éléments de service de Bell/Solo</b> | <b>Code d'élément de service de Virgin</b> |
|----------------------|--|--|
| <b>65555</b>         | <b>T10223</b>                                  | <b>s.o.</b>                                |
|                      | <b>JM9701</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9702</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9703</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9704</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9705</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9706</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9707</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9708</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9709</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9710</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9711</b>                                  |  |
|                      | <b>JM9712</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1101</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1102</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1103</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1104</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1105</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1106</b>                                  |  |
|                      | <b>JS1107</b>                                  |  |

|  |               |  |
|--|---------------|--|
|  | <b>JS1108</b> |  |
|  | <b>JS1114</b> |  |
|  | <b>JS1115</b> |  |
|  | <b>JS5201</b> |  |
|  | <b>JS5202</b> |  |
|  | <b>JS5203</b> |  |
|  | <b>JS5204</b> |  |
|  | <b>JS5205</b> |  |
|  | <b>JS5206</b> |  |
|  | <b>JS5207</b> |  |
|  | <b>JS5208</b> |  |
|  | <b>JS5209</b> |  |
|  | <b>JS5210</b> |  |
|  | <b>JS5211</b> |  |
|  | <b>JS5212</b> |  |

**Tableau 2**

| <b>Numéro abrégé</b> | <b>Code d'éléments de service de Bell/Solo</b> | <b>Code d'élément de service de Virgin</b> |
|----------------------|--|--|
| <b>56455</b>         | T1210N   | TMS155                                     |
| <b>22700</b>         | N15102   | TMS156                                     |
| <b>74656</b>         | N15102   | TMS156                                     |
| <b>23687</b>         | N15102   | TMS156                                     |
| <b>22334</b>         | N10217   | TMS154                                     |
| <b>74205</b>         | s.o.   | TMS156                                     |

**ANNEXE « Y » - LISTE DES NUMÉROS ABRÉGÉS COMMUNS DE MMS ET  
JESTA**

56455

65555

22700

74656

23687

22334

74205